

МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Перегудова»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
441 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	28,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	0,4	36,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	29,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			79,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	24,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	31,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			86,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	26,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	16,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	45,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,6

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- в вопросах организации педагогического процесса предложено:
- изменить график: установить 5 дневную рабочую неделю для учеников 5-9 классов (без субботы) (Сделать субботу неучебным днем для средней школы. Сделать меньшее количество учеников в классе и отменить учебный день в субботу, обеспечить адекватную учебную нагрузку. Уроки распределить в течение недели. Хотелось убрать ненужные предметы: музыка, изо, обж и освободить субботу...);

- не оставлять детей без перемен на время пандемии с 1.09.2020, вернуть очную форму обучения и не допустить перехода на две смены обучения, совместить окончание уроков и начало секции в бассейне, а также снизить нагрузку на лето, уменьшить объем домашнего задания. (Очень большой объём домашних заданий, ребенок сидит с работами до глубокой ночи. Нет согласованности между преподавателями об облеке заданного на дом. На один день огромный объем по разным предметам.);

- высказаны также пожелания об упрощении дресс-кода для обучающихся (Свободный дресс-код. Сменить школьную форму для старших классов. Мальчики и девочки не должны ходить в одинаковых (мужских) синтетических жилетах. Следить строже за внешним видом детей.);

- значительное внимание респондентами уделено организации внеклассной деятельности:

- предложено проводить больше бесплатных дополнительных уроков по основным предметом с участием квалифицированного педагога, ввести кружковую деятельность и ведение факультативных занятий, организовать дополнительные кружки и секции, в том числе спортивные, бесплатные кружки по логике, больше занятий для олимпиадной подготовке, а также бесплатные занятия с логопедом, если того требуется;

- проведение внеклассной работы с учениками класса для сплочения коллектива и социальной адаптации. Уменьшить пропаганду Победы в ВОВ

- организовать тесты о будущей профессии для учеников 8-мых классов. (С целью выявить желание у учеников к той или иной профессии.);

(На группе продленного дня больше всего зочется, чтобы был либо кружок, либо домашняя работа. Постоянный приход студентов в прошлом году привел к тому, что уставший ребенок приходил и до вечера позднегл сидел с уроками.);

- родителями и учащимися резко отрицательно воспринимается дистанционный формат обучения в 2020 году, предлагается по возможности её максимально исключить, однако обучать дистанционно в период пандемии детей с хроническими заболеваниями, Дополнительное ОУ для детей с ОВЗ в городе Гатчина. В случае возникновения необходимости и введении дистанционного обучения необходим понятный для учащихся и их родителей алгоритм взаимодействия с педагогами; при дистанционном обучении хотелось бы, чтобы все уроки проходили через скайп, зуум и т.д., а не просто раздавалось задание по параграфу. - Убрать дистанционное обучение. Дети ничего не делают, все легло на плечи родителей - объяснение новой темы Чтобы дети все встретились 1 сентября и ходили в школу, а не дистанционное обучение.);

- по транспортной доступности и благоустройству подъездных путей и стоянки возле образовательного учреждения предложено: заасфальтировать территорию вокруг школы, так как она очень неровная, но отремонтировать дорогу перед входом в лицей. (где проводят линейки на 1 сентября). (Сделать асфальт около школы, убирать зимой снег на территории лицея, наладить систему пропуска в школу, в нее утром не зайти, не выйти. Браслеты сделали, так теперь вообще каллапс);

- Также предлагается организовать парковку для возможности высадки детей, поскольку очень не удобно высаживать ребенка из авто и при этом приходится препятствовать движению, нет парковки, нет в школе места ожидания ребёнка, приходится стоять на улице, а также делать развозку учеников школьным автобусом;

- Улучшение территории вокруг школы: дорожного покрытия, площадки для прогулок и отдыха;

- высказаны многочисленные замечания по организации питания, работы столовой, организации питьевого режима:

- Необходим доступный график по приему пищи в столовой, организовать работу столовой по субботам, провести ремонт в столовой, полноценный завтрак, двухразовое питание, иметь возможность оплаты картой, обеспечить ассортимент горячих блюд, соответствующих вкусам и потребностям детей (В столовой мало места. не устраивает качество питания в столовой, холодная еда, бывает не вкусно, на хлебе попадалась плесень. Холодная еда на платном обеде довольно часто. Подают детям холодную и невкусную еду. Улучшить рацион детей в столовой, я готова платить больше за обеды);

- питьевой режим: Сделать доступной питьевую воду для учащихся, а не за счёт родителей, кулеры с водой в каждый кабинет, (Бесплатная питьевая вода для школьников. Обеспечивать детей питьевой водой в классах. поставить кулеры с водой в каждый кабинет);

- были высказаны замечания к медицинскому обслуживанию: (Организовать работу врача-педиатра в школе, тем самым разгрузить поликлиники. Хотя бы чтобы появилась медсестра в медпункте. Просьба открыть ежедневный медицинский пункт.);

- состояние туалетных комнат, их оснащение и санитарное состояние получили неблагоприятную оценку:

Главное пожелание - чистые туалеты, питьевая вода, мыло и одноразовые полотенца, отремонтировать туалеты в школе, приобретение расходников для туалета за счёт организации, а не родителей, сделать ремонт в туалетных комнатах. Установить больше раковин. Повесить дозаторы для мыла и электросушилки для рук; В туалетных комнатах сделать замки на дверках кабинок, обеспечить кабинки туалетной бумагой. Оборудовать туалеты мылом, чаще их убирать! Воду горячую в туалетах!! Отсутствие сушилки в туалетных комнатах или полотенце. Туалетной бумаги тоже нет. Неудовлетворительное состояние туалетов, включая отвратительный запах канализации удручает. Хотелось бы, чтобы привели санузлы в порядок. ремонт в санузлах, вентиляция в санузлах, чтоб в -20 зимой в санузле преподаватели не открывали окно для проветривания и запах не расходился по коридору и классам. В туалет бумагу положить туалетную бумагу и мыло! И замки на туалетах повесить. бумажка желательна в туалетах).

- по вопросу состояния материальной базы и помещений лицея, оснащения оборудованием основные пожелания сводятся к необходимости осуществления капитального и текущего ремонта за счёт бюджетных средств, а не средств родителей:

- Сделать нормальную, непротекающую крышу; улучшить качество воды в туалете; обновить обои в кабинетах (в которых они есть); отремонтировать сломанные подоконники и обновить старые оконные рамы, привести в порядок и обновить раздвижки на 2-ом этаже, нормальные раздвижки для начальной школы;

- Сделать ремонт холла, туалетов, коридоров, площадки перед лицеем, установление детской площадки для младших школьников за лицеем, освещение школьного двора;

- Отремонтировать и благоустроить места общего пользования (туалеты, коридоры, актовый и спортивный зал);

- По возможности осуществить современный ремонт спортивного зала и прилегающей к школе спортивной площадке;

(по закону ремонт осуществляется за счет средств бюджета, однако с родителей продолжают собирать деньги на эти нужды. Этого быть не должно. Лицею давно требуется реновация, страшно заходить в классы, огромные бюджеты выделяют образовательным учреждениям , но видимо в лицее все идёт мимо кассы.);

- Школа требует ремонта, в классах на 3-м этаже не было ремонта уже лет 30, с потолков осыпается побелка, стены все в трещинах и со слезшей краской. Классы в плохом состоянии. (почините крышу!!! сколько можно видеть эти ведра в коридоре третьего этажа. Ремонт протекающей крыши на третьем этаже (около кабинетов русского языка и литературы));

- Более современное оснащение школы предполагает с точки зрения опрошенных: оборудование комнаты отдыха и ожидания в школе, ремонт в классе, новые парты и стулья для учащихся, Ремонт внутренних помещений, спортивного зала, лицензированная охрана. Размещение дополнительных скамеек в коридорах учебного заведения, а также расширение мест для хранения верхней одежды. Ремонт туалетов (защёлки в кабинках), ремонт крыши здания, а также камеры наблюдения;

(Было бы хорошо вернуть скамейки в коридор ,где находятся кабинеты 301-306 и поставить замки на всех кабинках в туалетах. Много желающих учиться в этом лицее а здание не позволяет. Требуется увеличение площади. Ремонт в кабинетах, бОльшие по размеру кабинеты для начальной школы. Построить рядом отдельное здание для начальной школы);

- по вопросам информатизации и информирования предложено:

- Наладить оперативное информирование родителей по организационным вопросам касаемо класса, учеников, предоставлять больше подробной, своевременной информации о предоставляемых услугах, чтобы было понятно заранее, даже "чайнику", улучшить навигацию по зданию, для чего разместить больше указателей, табличек, для лучшего ориентирования в школе. В фойе сделать электронное информационное табло, которое будет напоминать о мероприятиях, поздравлять победителей и призеров олимпиад и конкурсов и т.п., увеличить количество информационных стендов;

(Оперативнее доносить информацию о планах школы. Возникают ситуации когда неясно куда и когда идём/едем. Сделать навигацию (указатели) к кабинетам. С лестницы совершенно непонятно, в какую сторону идти, чтобы добраться до нужного кабинета. Получилось с третьей попытки... Хотелось бы обеспечить навигацию по зданию лицея. Обеспечить наличие питьевой водой хотябы начальные классы, т.к.сейчас этим занимаются родители);

- высказаны пожелания и о совершенствовании электронных ресурсов: Нужно добавить больше полезной информации на электронный сайт лицея. Создать нормальный сайт, ввести электронный документооборот, заранее информировать получателей услуг об изменениях в работе специалистов. Сайт не информативен, сложно найти нужную информацию, следует упростить сайт;

- замечания по электронному дневнику: (Улучшить работу по предоставлению информации в электронном дневнике. Улучшить своевременность, актуальность и скорость предоставления информации от учителя к ученику и родителю. Не очень удобный электронный дневник. Нет в дрсупе положения об объеме ииоценке домашнего задания;

- затронуты также вопросы взаимоотношений работников школы с учащимися и родителями, высказаны пожелания главвежливости:

- Побольше бы вежливости, отдачи и подачи знаний от некоторых учителей, повысить доброжелательность преподавательского состава Педагогам младших классов в первую очередь нужно относиться к ученикам, как к детям, личностям, а не оскорблять и унижать. хотелось бы более доброжелательного отношения к детям со стороны учителей, чтобы перестали детей оскорблять, унижать и давали качественное образование. Более доброжелательные вахтёрши и секретарь. Улучшить отношение охранного персонала к посетителям. Улучшить качество общения с администрацией (Вахтеров поменять,это мой второй ребенок который пойдет в лицей,если ребенок вернулся за забытыми вещами,не надо чтобы он возвращался с родителями,,его просто не пустили,в лицее на вахте просто церберы,сама видела,когда увидели родителя,просто "душка". Родитель просто так в школу не заходит. Очень хочется, чтобы вахта, ссылаясь на директора, перестала видеть в нас врагов. Желая лицеем и его ученикам побед и успехов! Хочется человеческого отношения к детям со стороны вахтеров, уборщица и тд, нормальную зону ожидания для родителей. Оценивание по предмету изо неадекватно - не всем дано быть художниками. Со стороны некоторых учителей быть более открытыми к ученикам и родителям. Должна быть хорошая охрана школы для обеспечения безопасности школьников. Хороший педагогический состав.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.